

# PRESERVAÇÃO DO CAPITAL INTELECTUAL UTILIZANDO GESTÃO ELETRÔNICA DE DOCUMENTOS

*Auta Rojas Barreto*  
*Diretora da COLLECTA*

INFOIMAGEM 2004



# Preservação do Capital Intelectual utilizando Gestão Eletrônica de Documentos



Competição Internacional



Qualificação Profissional



Pesquisa e desenvolvimento em  
Ambientes Organizacionais voltados para Inovação

**Avanço da Tecnologia de Informação**  
O cérebro humano continua sendo uma complexa  
estrutura e fonte do conhecimento

# Gestão do Conhecimento

---

- Está baseada na premissa de que é patrimônio intelectual da empresa
  - Não é um modismo do “management”
  - Não recebeu influência de um teórico ou guru específico
  - Está passando na prova do tempo
    - Sucesso tem sido a transformação de seus fundamentos iniciais



# Metodologia Proposta

Nova abordagem de tratar o Complexo e não o Complicado

---



## Gestão do Conhecimento em três partes

- **Gestão do Conteúdo**

onde se inclui a Gestão Eletrônica de Documentos – GED

- **Gestão de Narrativa**

que pode anteceder e suceder à Gestão do Conteúdo

- **Gestão de Contexto**

que é consequência das duas citadas anteriormente

# O Cenário Interno das Organizações

---



## GESTÃO DO CONHECIMENTO no Brasil

- Pesquisa de 2003 da E. Consulting -

Quanto à adoção de Gestão do Conhecimento (GC):

**57,7 %** já adotaram alguma iniciativa GC, sendo:  
- 29,6 % de modo informal  
- 28,1 % formalmente

**43,3 %** disseram que empresas que adotaram GC serão as vencedoras

**38,8 %** acreditam que GC afetará a longevidade das empresas

# O Cenário Interno das Organizações

---



## GESTÃO DO CONHECIMENTO no Brasil

- Pesquisa de 2003 da E. Consulting -

Quanto aos benefícios esperados com GC

**80,2 %** melhor aproveitamento do conhecimento já existente

**76,0 %** diferenciação que terão relação a seus concorrentes

**73,2 %** maior agilidade na tomada de decisão

# O Cenário Interno das Organizações

---



## GESTÃO DO CONHECIMENTO no Brasil

- Pesquisa de 2003 da E. Consulting -

Os dados mostram que dois pontos que precisam ser destacados:

**80,2%** esperam como principais benefícios de GC o melhor aproveitamento do Conhecimento já existente

**83,7 %** que seja da própria empresa

# Os Cases COLLECTA estão baseados em trabalhos realizados para escritórios e Jurídicos de empresas

Destacando especialmente:

## Os escritórios

- Tozzini, Freire, Teixeira e Silva, Advogados
- Barbosa, Mussnich & Aragão, Advogados Associados
- Danneman, Siemsen, Bigler & Ipanema Moreira
- Stuber Advogados Associados
- Villemor Amaral Advogados

E uma importante área jurídica empresarial

- Departamento Jurídico da Companhia Vale do Rio Doce

# Gestão do Conteúdo

---



- Diz respeito ao armazenamento do conhecimento da organização já explicitado utilizando Gerenciamento Eletrônico de Documentos - GED
- Apresenta resultados evidentes em curto prazo
- Possibilita sua implantação para trabalhar intensivamente com as pessoas

# Gestão do Conteúdo

---

A **Gestão do Conteúdo** pode ser um marco inicial na preservação da Memória Institucional, do capital intelectual das organizações

É o início da **Gestão do Conhecimento** com a utilização do **GED**



# GED

---

## Gerenciamento Eletrônico de Documentos



# Objetivo do projeto de GED

---

- Introduz os conceitos de Gestão do Conhecimento
- Faz com que a ação participativa seja elemento chave para condução do Programa que se quer implantar
- Padroniza a classificação de documentos para permitir a recuperação futura
- Centraliza os documentos numa base única, permitindo a troca de conhecimento com as demais unidades

# “Conta-de-Padeiro”

## Análise financeira da solução (Return Of Investment - ROI)

---

Tempo dispendido por dia na busca de documentos X custo de oportunidade por profissional X número de profissionais X número de dias úteis no ano

- Tempo dispendido por dia: 5 min = 0,083hr
- Valor-hora médio por profissional: R\$ 50/hr
- Número de profissionais: 100
- Número de dias úteis no ano: 250

Jogados no lixo anualmente:

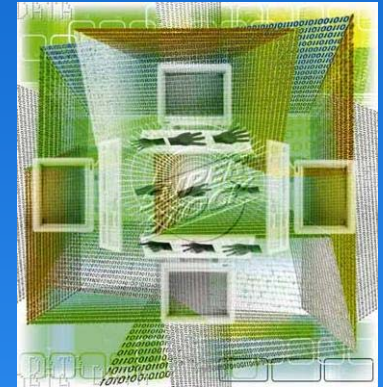
$0,083\text{hr} \times \text{R\$ } 50/\text{hr} \times 100 \text{ prof.} \times 250 \text{ dias}$

**= R\$ 103.750,**

# Resultados Evidentes da implantação do GED

---

- Armazenamento do conhecimento relevante
- Agilidade na recuperação de documentos
- Eliminação de múltiplas cópias
- Garantia de controle de versões (identificando a última)
- Informação sobre usuários dos documentos (com registro de dia e hora e modificação realizada)
- Arquivamento de e-mails como arquivos doc
- Evidência dos benefícios de compartilhar documentos





# Gestão da Narrativa

---



- Uma das abordagens mais interessantes da Gestão do Conhecimento
- Narrar é um processo natural
- Situa-se entre a Gestão do Conteúdo e a do Contexto
- Cria contexto próprio para situações diferentes
- Seu uso está mais próximo dos padrões naturais de aquisição do conhecimento das organizações
- Narrar é mais fácil e menos oneroso para captar uma idéia que o conhecimento por escrito



# Gestão da Narrativa

---



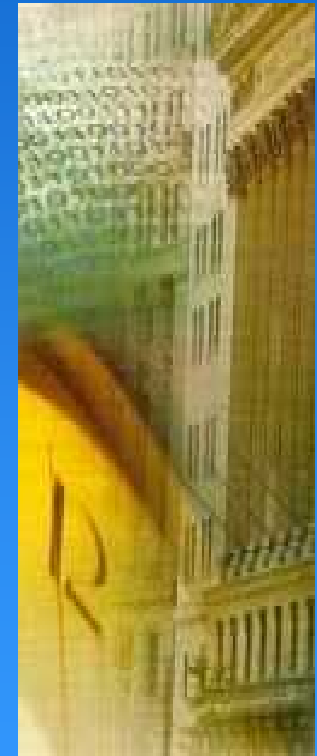
- Uma pessoa pode gravar em DVD algo que gastaria uma hora ou mais escrevendo
- Para enfrentar uma tarefa nova ou um problema é necessário descobrir pessoas com quem conversar e trocar idéias para discutir a questão
- É o registro de Conhecimento através da Narrativa de acordo com o contexto da empresa, de sua experiência, e que não pode ser obtido por meio de revisões de projetos anteriores ou das “melhores práticas” isoladamente



# Gestão da Narrativa

---

- Organizações tendem a estudar os eventos passados para criar modelos de predição e prescrição na tomada de decisões
- Esse comportamento deriva de pressupostos associados a uma abordagem antiga do “management” e tem sido reforçado por escolas de administração de empresas e por empresas de consultoria, que criam modelos genéricos a partir do estudo analítico de diversos “cases”





# Gestão da Narrativa

---

- É importante desenvolver um banco de dados de narrativas, adotando dois procedimentos:

- Manter o material em sua **forma original**

Qualquer tentativa de censura ou as iniciativas para melhorar ou acrescentar só diminuem sua autenticidade e pode gerar desconfiança em quem utilizar

- Indexar o material com base na **história original**

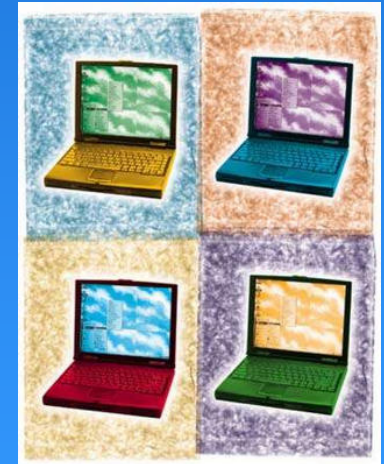


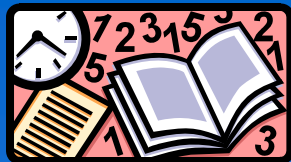
# Gestão da Narrativa

---

## Bancos de narrativas

- São baratos e simples de construir e podem fazer parte do GED
- Seu desenvolvimento é rápido, porque não há necessidade de interpretar o material original e sua auto-indexação é simples
- São muito utilizados como uma nova abordagem





## Gestão do Contexto

---

- Confiança e compreensão são pré-requisitos para criação de contexto compartilhado e fazem parte da construção de padrões que se desenvolvem nas organizações por meio de suas redes sociais
- As melhores práticas para serem úteis têm que pertencer à mesma cultura
- O contexto que compartilha não pode ser limitado
- As perguntas devem ser feitas e as respostas interpretadas para criar o contexto compartilhado

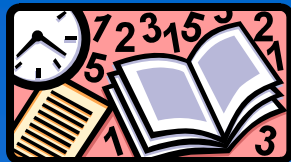


# Gestão do Contexto

---

## Motivação x Praticidade

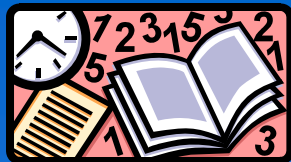
- É melhor responder a perguntas formuladas no contexto de uma situação histórica e de uma relação humana
- A gestão do contexto desenvolve e mantém ligações, tanto na organização informal como na formal



## Gestão do Contexto

---

- A tomada de decisão é um dos usos básicos do conhecimento humano e a maneira mais fácil de explicitar o que as pessoas sabem
- O objetivo é criar um contexto significativo para a revelação do Conhecimento existente
- Você só sabe que sabe, quando precisa sabê-lo
- Há um descompasso entre a forma como se toma decisões e como se diz que elas foram tomadas
- Na verdade, as decisões são tomadas com base em padrões produzidos anteriormente



# Gestão do Contexto

---

- Permite **tomada de decisões** com base no conhecimento coletivo
- A **Gestão do Contexto** faz uso do Conhecimento escrito, registrado e organizado nos padrões de **Gestão Eletrônica de Documentos**, trabalhado de acordo com os aspectos culturais da organização, com o que é dito, levantado e armazenado em banco de narrativas

# Conclusão

---

Uma visão nova e extremamente eficaz do objetivo básico da **Gestão do Conhecimento** é sua contribuição ao apoio à decisão e a possibilidade da inovação



# Conclusão

---

## Inovação para romper padrões de pensamento

A abordagem tradicional das comunidades de prática tende a reforçar os padrões vigentes e excluir a inovação



Quando se está próximo de cruzar novas fronteiras, o conservadorismo natural se torna muito perigoso

# Conclusão

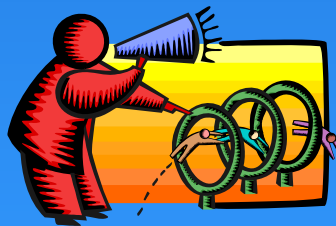
---

Levar em consideração ...

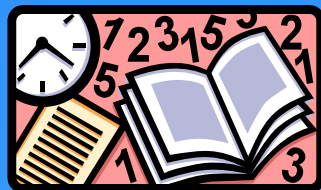
Conteúdo



Narrativa



Contexto



... libera a  
**Gestão do Conhecimento**  
das restrições impostas e  
pode dar condições para  
contribuir de forma clara e  
visível para os processos de  
tomada de decisão e de  
inovação

# Conclusão

---



Sempre se sabe mais  
que se diz que sabe,  
e sempre se diz mais  
do que se consegue escrever

# Conclusão

---




O foco no conhecimento por escrito, que predomina no pensamento vigente sobre **Gestão do Conhecimento**, é apenas uma visão parcial da totalidade do conhecimento que precisa ser gerido

# Conclusão

---

- As considerações apresentadas podem ser difíceis de serem absorvidas, porque desafiam práticas arraigadas da ciência da gestão empresarial, mas são profundamente pragmáticas e simples.





Muito obrigada,  
**Auta Rojas Barreto**

Telefones:

(21) 2205-5705 / 2265-3724

E mail: [collecta@collecta.com.br](mailto:collecta@collecta.com.br)

Apresentação desta palestra e outros artigos disponíveis no  
site: [www.collecta.com.br](http://www.collecta.com.br)

*collecta*